

## **Prediksi Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Menggunakan Algoritma Naive Bayes**

**AFRIZAL NURUL HAKIM**

(Pembimbing : Purwanto, S.Si, M.Kom, Ph.D)

*Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*[www.dinus.ac.id](http://www.dinus.ac.id)*

*Email : 111201307696@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Ketatnya persaingan dibidang kuliner membuat perusahaan yang bergerak dibidang kuliner bersaing untuk menarik pelanggannya dalam membeli produk dan jasa yang ditawarkan. Untuk menarik dan mempertahankan para pelanggannya sebuah perusahaan harus dapat memahami secara seksama harapan â€œ harapan apa saja dari pelanggannya sehingga perusahaan harus mengetahui tingkat kepuasan tiap pelanggannya. Di Rumah Makan Sambel Layah Jl.Indraprasta no 67A Semarang belum terdapat alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggannya. Dengan menggunakan teknik kuisisioner, didapatkan hasil data kuisisioner. Pengolahan data dengan teknik data mining menggunakan Algoritma Naïve Bayes untuk memprediksi tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan data hasil kuisisioner yang diolah menggunakan metode Naïve Bayes untuk memprediksi kepuasan pelanggan di Sambel Layah dilakukan empat kali pengujian algoritma, pengujian pertama dengan 80% data latih dan 20% data uji dihasilkan nilai akurasi sebesar 83,33%, pengujian kedua dengan 70% data latih dan 30% data uji dihasilkan nilai akurasi sebesar 86,67%, pengujian ketiga dengan 50% data latih dan 50% data uji dihasilkan nilai akurasi sebesar 94,67%, dan pengujian keempat 40% data latih dan 60% data uji dihasilkan nilai akurasi sebesar 91,11%. Dari keempat pengujian, pengujian ketiga mempunyai tingkat akurasi tertinggi.

Kata Kunci : Prediksi, Naïve Bayes, Data Mining, Kepuasan Pelanggan

## **PREDICTION OF RESTAURANT CUSTOMER SATISFACTION LEVEL USING NAÏVE BAYES ALGORITHM**

**AFRIZAL NURUL HAKIM**

(Lecturer : Purwanto, S.Si, M.Kom, Ph.D)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer  
Science, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201307696@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

The tight competition in the field of culinary makes companies engaged in culinary compete to attract customers in buying products and services offered. To attract and retain its customers a company must be able to understand carefully what expectations from its customers so that the company must know the level of satisfaction of each customer. At Restaurant Sambel Layah St.Indraprasta no 67A Semarang there is no tool to measure the level of customer satisfaction. By using questionnaire technique, got the result of questionnaire data. Data processing with data mining techniques using Naïve Bayes Algorithm to predict the level of customer satisfaction. 20% test data yielded an accuracy of 83.33%, second test with 70% data trainings and 30% test data resulted in an accuracy of 86.67%, third test with 50% training data and 50% test data yielded accuracy of 94.67%, and the fourth test 40% of training data and 60% test data generated value accuracy of 91.11%. Of the four tests, the third test has the highest accuracy.

**Keyword** : Prediction, Naïve Bayes, Data Mining, Customer of Satisfaction